

บทที่ 4

วิธีการศึกษา

ในการศึกษา X-Efficiency นี้ จะแบ่งขั้นตอนในการประมาณ X-Efficiency ออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกจะหาสัดส่วนความมีประสิทธิภาพโดยเฉลี่ย โดยประมาณจากฟังก์ชันต้นทุนรวมของบริษัทประกันชีวิตทั้ง 12 บริษัทที่ดำเนินการอยู่ ในช่วงปี 2532-ปี2537 ในขั้นตอนที่ 2 ประมาณแบบจำลองทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยของธุรกิจกับตัวแปรที่คาดว่าจะเกี่ยวข้อง ด้วยวิธี Panel Data

4.1 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาฟังก์ชันต้นทุน เขียนอยู่ในรูปของต้นทุนรวมกับผลผลิต

$$TC_{it} = \beta_0 + \beta_1 Q_{it} + \epsilon_{it} \quad (1)$$

$i = 1, \dots, 12$ (บริษัท)

$t = \text{ปี}$

TC_{it} = ต้นทุนการดำเนินงานทั้งหมด* (Total Cost)

Q_{it} = ผลผลิต(Output)** ของบริษัทประกันชีวิต

$\ln \epsilon_{it}$ = ค่าความคลาดเคลื่อนรวม ($\ln \epsilon_{it}$)

* ต้นทุนการดำเนินงานทั้งหมด (Total Cost) = ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน+ค่าใช้จ่ายอื่นๆ+ค่าใช้จ่ายในการลงทุน+ค่าบำเหน็จ

** ผลผลิต (Output) = เบี้ยประกันภัยรับ+รายได้จากการลงทุน+รายได้อื่น-เงินสำรองที่เพิ่มขึ้น-เงินจ่ายตามกรมธรรม์

การประมาณจากฟังก์ชันต้นทุน โดยเปรียบเทียบต้นทุนแต่ละบริษัททั้งหมดในแต่ละปี ทำให้ได้รับค่าความคลาดเคลื่อนรวมของธุรกิจ ($\ln E_{it}$) ซึ่งความคลาดเคลื่อนโดยรวม สามารถแบ่งได้ เป็น 2 ส่วน คือ

1. ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากภายในบริษัท ($\ln U_{it}$) หรือที่เรียกว่า ความไม่มีประสิทธิภาพ ทาง X (X-inefficiency) อันเกิดจากคุณภาพการดำเนินงานของบริษัท การจัดรูปแบบองค์กร สภาพแวดล้อมวัฒนธรรมการทำงาน

2. ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ($\ln V_{it}$) ได้แก่ สภาพแวดล้อม เหตุการณ์ ต่างๆที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ที่มีผลต่อธุรกิจ เช่น ภาวะเศรษฐกิจชะงัก ภัยทางธรรมชาติ ที่บริษัทไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นจึง สมมติให้มีค่าเป็นศูนย์ ดังสมการนี้

ดังนั้น ค่าความคลาดเคลื่อนรวม ($\ln E_{it}$)ที่เกิดจากฟังก์ชันต้นทุนการผลิต ประกอบด้วยค่า ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากภายในธุรกิจ($\ln U_{it}$) และความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากภายนอก($\ln V_{it}$) ธุรกิจ ดังสมการที่ 2

$$\ln E_{it} = \ln U_{it} + \ln V_{it} \quad (2)$$

$$\text{โดยที่ } \sum_t \ln V_{it} = 0$$

จากนั้นเราจะหาค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยของบริษัท แต่ละปีจากความคลาดเคลื่อนทั้ง 2 แต่เนื่องจากค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยจากภายนอก สมมติให้เป็นศูนย์ ดังนั้นความคลาดเคลื่อน รวมเฉลี่ยจึงหาได้จาก ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนภายใน ($\ln U_{st}$) จำนวนจาก

$$\bar{\ln U}_{it} = \sum_{k \neq t} \ln U_{ik} / (T-1) \quad (3)$$

- \bar{U}_{ik} = ค่าความคลาดเคลื่อนภายในเฉลี่ย
- t = ปีที่ t (ค่าเวลาที่เรากำลังพิจารณา)
- k = ปีที่ k (เวลาแต่ละปี : index)

T = เวลาทั้งหมดในการศึกษา

i = บริษัทที่ i

Footnote เนื่องจากในสมการที่ 3 เราต้องการขจัดความคลาดเคลื่อนจากภายนอก ดังนั้นเราจึงสมมติให้ผลรวมความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยภายนอก เท่ากับ 0 สำหรับ $T-1$ เพื่อไม่ให้ค่าเฉลี่ยที่เราหามีค่าเท่ากันทุกปี

$$\overline{\ln U_{ik}} \neq 0 \quad \sum_{\forall i} V_{it} = 0$$

$$\lim_{t \rightarrow \infty} \ln V_{ik} \rightarrow 0$$

นั่นคือ เมื่อเราคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยรวมของบริษัทหนึ่ง ในแต่ละปี เราจะใช้ข้อมูลของบริษัทนั้นๆ ในปีอื่นๆ เข้ามาคำนวณ โดยไม่ใช่ปีที่คิดอยู่มาคำนวณ ตัวอย่าง ข้อมูลที่เราทำการศึกษายู่ในช่วงปี 2532-2537 เมื่อเราคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยของบริษัทหนึ่ง ในปี 2537 เราจะคำนวณจากปี 2532-2536 คือ ช่วงเวลา 5 ปีเฉลี่ย โดยไม่คำนวณในปี 2537

จากข้อมูลเราสามารถนำมาจัดอันดับหาค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยของบริษัทต่างๆ ในในปีนั้นๆ เพื่อหาความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยที่มีค่าน้อยสุด

เราจึงให้ค่าจำกัดความการวัดความมีประสิทธิภาพ จากความแตกต่างระหว่าง Firm ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าความคลาดเคลื่อนที่น้อยสุด กับ Firm ที่จะวัดความมีประสิทธิภาพ ในช่วงระยะเวลา t (ความมีประสิทธิภาพในที่นี้อาจจะไม่แสดงถึงต้นทุนที่ต่ำ) จากนั้นเราจะทำการ Taking Antilog เพื่อกำหนดขอบเขตค่าความมีประสิทธิภาพ มีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 โดยที่ค่า 0 แสดงถึงความมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด ค่า 1 แสดงถึงความมีประสิทธิภาพมากที่สุดขององค์กร ผลลัพธ์ที่ได้ คือ

$$EFFit = EXP (\ln \bar{Uit}^{\min} - \ln \bar{Uit}) \quad (4)$$

EFFit คือ ความมีประสิทธิภาพของบริษัท i ในช่วงเวลา t

$\ln \bar{Uit}^{\min}$ คือ ค่าความเคลื่อนเฉลี่ยที่มีค่าน้อยสุดของบริษัท i ในช่วงปีที่ t

$\ln \bar{Uit}$ คือ ค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยของบริษัท i ในช่วงปีที่ t

$$\text{สำหรับ } \overline{\ln Ut}^{\min} = \min \left[\begin{array}{l} \sum \ln Uit \\ \text{for } \forall i \\ \text{at } t \end{array} \right]$$

สำหรับขั้นตอนที่ 2 จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ความมีประสิทธิภาพของธุรกิจประกันชีวิต กับตัวแปรที่กำหนดขึ้นว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายโฆษณา (Advertising Expenses) สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดการผลิต (Non-Admitted Assets) ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) อัตราส่วนสินทรัพย์ลงทุน (Investment Assets) อัตราส่วนเงินจ่ายตามกรมธรรม์ (Benefit Payment Ratio) การร่วมทุน (Joint Venture) อัตราส่วนค่าตัวแทนนายหน้า (Commission Ratio) อัตราส่วนเงินกองทุน (Equity Ratio) ตัวแปรหุ่นที่แสดงถึง พ.ร.บ.ประกันภัย (Law)

การวิเคราะห์ใช้วิธีทางเศรษฐมิติ ข้อมูลที่ใช้มีลักษณะ เป็น Pooling Data การวิเคราะห์แบบ Panel data

$$EFF = \beta_1 + \beta_2 \overset{+(-)}{MSHR} + \beta_3 \overset{-}{AGWRITES} + \beta_4 \overset{+(-)}{ADVERT} + \beta_5 \overset{+}{IA} + \beta_6 \overset{-}{BPR} \\ + \beta_7 \overset{+}{JV} + \beta_8 \overset{+}{CR} + \beta_9 \overset{+}{ER} + \beta_{10} \overset{+}{LAW} + \omega \quad (5)$$

การประมาณแบบ Panel Data โดยจัดเรียงแต่ละบริษัท ซึ่งดำเนินกิจกรรมตลอด 6 ปี (2532-2537) ทำแบบนี้ทั้ง 12 บริษัท แล้วนำข้อมูลมาต่อกัน แล้วจึงทำการประมาณหาค่าพารามิเตอร์ ข้อสมมติว่า สมการฟังก์ชัน มีค่าพารามิเตอร์ชุดเดียวกัน จำนวนปีเท่ากัน จำนวนบริษัทเท่า

กัน เรียงต่อลำดับต่อกันจนถึง บริษัทลำดับสุดท้าย แล้วจึงประมาณหาค่าพหามิเตอร์ เรียกลักษณะนี้ว่า เป็น Panel Data

ตัวแปรและสมมติฐาน

1. ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share : MSHR)

ส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัท แสดงถึงอำนาจทางการตลาด ก่อให้เกิดลักษณะ Monopoly ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุนเฉลี่ย การที่ส่วนแบ่งตลาดมีมากขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงอำนาจการดำเนินงานบริษัท โดยบริษัทที่มีผลผลิตมากหรือมีขนาดใหญ่ ย่อมมีแรงจูงใจที่ดึงดูดพนักงานและผู้บริหารหรือตัวแทนนายหน้าที่ดีที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานบริษัท ทำให้บริษัทสามารถที่จะคัดเลือกพนักงาน ผู้บริหารและตัวแทนที่ดีได้รวมถึงการจูงใจลูกค้าที่จะพิจารณาเลือกบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือ ได้รับความไว้วางใจ ขณะเดียวกันบริษัทขนาดใหญ่ทำให้มีความสามารถที่จะรับประกันภัยในลูกค้ารายใหญ่เพิ่มขึ้นอันส่งผลให้เกิดโอกาสในการรับประกันภัยที่มากขึ้น ก่อให้เกิดรายรับที่มาก แต่ในขณะเดียวกันบริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาดที่มาก ย่อมก่อให้เกิดความยากลำบากในการบริหารงาน เนื่องจากองค์กรที่ใหญ่ย่อมควบคุมดูแลการทำงานได้อย่างไม่ทั่วถึง ทำให้การควบคุมการบริหารงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก ก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงกว่าที่ควรจะเป็น คำนวณจากเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง (Direct Premiums) คือเบี้ยประกันภัยโดยรวม (Total Direct Premiums) คาดว่าสัมประสิทธิ์จะมีค่าเป็นบวกหรือเป็นลบ

2. สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดการผลิต (Non-Admitted Assets : AGWRITES)

สินทรัพย์ประเภทนี้ เป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่าน้อยในรายได้ เป็นสินทรัพย์ที่หมุนเวียนได้ยากและมีความเสี่ยงสูง สินทรัพย์เหล่านี้ได้แก่ ที่ทำการ อาคาร การตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ สินทรัพย์เหล่านี้ ผู้บริหารอาจจะต้องการเสริมเข้ามาเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีหรือความรู้สึกดีในด้านการดำเนินงาน ซึ่งไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์อันใดต่อการบริหารบริษัท ถ้าบริษัทมีสัดส่วนการลงทุนสินทรัพย์ประเภทนี้น้อย แสดงว่ามีสินทรัพย์ประเภทหมุนเวียนมาก คำนวณจากสัดส่วนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดการผลิตต่อสินทรัพย์รวม คาดว่าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นลบ

3. อัตราส่วนค่าใช้จ่ายโฆษณาต่อเบี่ยงประกันภัยรับสุทธิ (Advertising Expenses Ratio : ADVERT)

เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของบริษัทในอันที่จะถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังเป้าหมายกลุ่มลูกค้า เพื่อที่จะสร้างภาพพจน์ให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ต่อตัวบริษัทและเกิดความจงรักภักดี ซึ่งอาจก่อให้เกิดเบี่ยงประกันของบริษัทที่เพิ่มขึ้น หรือเป็นกิจกรรมการกีดขวางคู่แข่งในการที่จะเข้าตลาดมา ซึ่งค่าใช้จ่ายโฆษณามีส่วนทำให้ผู้บริหารงานสามารถลดต้นทุนในการหาลูกค้าและเป็นค่าใช้จ่ายที่คุ้มต่อการเผยแพร่สื่อต่างๆของบริษัทต่อลูกค้าเป้าหมายได้อย่างดีในวงกว้างขวาง ขณะเดียวกันค่าใช้จ่ายโฆษณาก็ถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของบริษัท ทำให้บริษัทมีรายจ่ายที่เพิ่มมากขึ้น คำนวณจากสัดส่วนค่าใช้จ่ายโฆษณาต่อเบี่ยงประกันภัยรับสุทธิ คาดว่าสัมประสิทธิ์จะมีค่าเป็นบวกหรือเป็นลบ

4. อัตราส่วนสินทรัพย์ลงทุนต่อสินทรัพย์รวม (Investment Assets : IA)

อัตราส่วนนี้แสดงถึงการถือสินทรัพย์ของบริษัทต่อเบี่ยงรับโดยตรงหนึ่งหน่วย บริษัทสามารถที่จะนำสินทรัพย์เหล่านี้ไปก่อให้เกิดดอกผลจำนวนมาก โดยปกติบริษัทจะมีสินทรัพย์ประกอบ อสังหาริมทรัพย์ และสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดดอกผล ดังนั้นถ้ามีสินทรัพย์ลงทุนประเภทนี้สูง ย่อมสร้างแรงจูงใจดึงดูดให้ผู้บริหารมีความตั้งใจการบริหารการลงทุน และเลือกสินทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนที่ดี และมีความมั่นคงส่งผลให้เกิดรายได้มากขึ้น คำนวณจาก สินทรัพย์ลงทุนทั้งหมดต่อเบี่ยงประกันภัยรับสุทธิ คาดว่าสัมประสิทธิ์จะมีค่าเป็นบวก

5. อัตราส่วนเงินจ่ายตามกรมธรรม์ต่อเบี่ยงประกันภัยรับสุทธิ (Benefit Payment Ratio : BPR)

เป็นอัตราส่วนสะท้อนถึง Screening / Monitoring แสดงถึงผลการดำเนินงานการบริหารของธุรกิจ ในการทำกำไร โดยคำนวณจาก สัดส่วนจากเงินจ่ายตามกรมธรรม์* ต่อเบี่ยงรับประกันภัยสุทธิ แสดงให้เห็นว่า ในช่วงปีที่ผ่านมา บริษัทได้จ่ายเงินตามกรมธรรม์เป็นร้อยละเท่าใด

*เงินจ่ายตามกรมธรรม์ = เงินครบกำหนดสัญญา+เงินค่ามรณกรรม+เงินได้ประจำ+เงินค่าอุบัติเหตุและทุพพลภาพ+เงินที่จ่ายตามกรมธรรม์อื่นๆ+เงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย

ของเบี่ยประกันภัยรับสุทธิ ถ้าอัตราส่วนนี้ต่ำ สะท้อนให้เห็นว่าเหลือเงินจากการจ่ายกรมธรรม์แก่ผู้เอาประกันภัยมาก โดยการพิจารณาของบริษัทในการคัดเลือกลูกค้าที่มีคุณภาพ เรียกว่า Screening และการลงทุนในการฝึกอบรมบุคลากรในการรับประกันภัย เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการพิจารณาคัดเลือกกรมธรรม์ เรียกว่า Monitoring ดังนั้น เพื่อที่จะลดอัตราส่วนรายจ่ายกรมธรรม์ จึงจำเป็นต้องที่ทำการคัดเลือกกรมธรรม์ที่มีคุณภาพรวมทั้งการคัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากรให้มีความเหมาะสมในการรับประกันภัย และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ คาดว่าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นลบ

6. การร่วมทุนกับต่างชาติ (Joint Venture : JV)

การร่วมทุนกับบริษัทต่างชาติ โดยบริษัทที่มีการร่วมทุนกับบริษัทสาขาต่างชาติ ย่อมได้รับการถ่ายทอดทางเทคโนโลยี ความรู้ต่างๆ ทำให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน การบริหารงาน การเสนอรูปแบบกรมธรรม์ใหม่ที่ดีกว่า และเครือข่ายบริษัทต่างชาติที่มากกว่า ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานมีต้นทุนต่ำกว่าบริษัทที่ไม่มีการร่วมทุนกับต่างชาติ ทำให้ผู้บริหารได้รับความรู้ใหม่ๆที่จะเข้ามาพัฒนาองค์กรการบริหารงานและกรมธรรม์ในรูปแบบใหม่ๆ ที่จะเป็นทางเลือกของผู้บริโภค ดังนั้นการถือสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทต่างชาติที่มากขึ้น เป็นลักษณะ Incentive ย่อมเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บริษัทสาขาต่างชาติทุ่มเทกับการบริหารการดำเนินงานมากขึ้น เพราะเสมือนว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเจ้าของบริษัทจึงทำให้มีการปรับปรุงการปรับองค์กรให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น พิจารณาจากสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทต่างชาติ คาดว่าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นบวก

7. อัตราส่วนค่าตัวแทนนายหน้าต่อเบี่ยประกันภัยรับสุทธิ(Commission Ratio : CR)

ตัวแทนนายหน้า เป็นคนกลางระหว่างประชาชนผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัย มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจประกันภัย ตัวแทนประกันที่ดีจะต้องมีความรู้ในด้านการประกันภัย มีจรรยาบรรณที่ดี ค่าจ้างและค่าบำเหน็จ เป็นค่าจ้างที่บริษัทประกันภัยจ่ายให้กับตัวแทนนายหน้า ในการชักชวนลูกค้าเข้ามาเป็นลูกค้าบริษัท ค่าจ้างและค่าบำเหน็จที่สูง จะเป็นลักษณะ Incentive จะดึงดูดให้ตัวแทนเข้ามาทำงานกับบริษัท และสร้างแรงจูงใจให้ตัวแทนสามารถที่จะหาลูกค้าเพิ่มขึ้น ช่วยให้บริษัทมีลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น พิจารณาจากสัดส่วนค่าบำเหน็จหรือค่าจ้างต่อเบี่ยประกันภัยรับสุทธิต่อปีคาดว่าสัมประสิทธิ์จะมีค่าเป็นบวก

8. อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์รวม (Equity Ratio : ER)

เงินกองทุน เป็นเงินทุนที่แสดงรากฐาน ความมั่นคงของบริษัท เพื่อประกันความมั่นใจว่าบริษัทประกันภัยจะดำเนินงานบริหารอย่างมั่นคง เงินกองทุนที่มาก เป็น Incentive ย่อมเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เจ้าของตั้งใจในการบริหารอย่างจริงจัง ทำให้ต้องมีการคัดเลือกระดับผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ จึงทำให้ผู้บริหารมีการจัดการ มีความเอาใจใส่ ระวังระวังในการบริหารเงินกองทุนด้วยความสุขุมรอบคอบ ถ้าการบริหารงานไม่เป็นที่น่าพอใจ ย่อมส่งผลให้ผู้ถือหุ้นมีอำนาจปลดออก คาดว่าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นบวก

๑. ตัวแปรหุ่นที่แสดงถึง พ.ร.บ. การประกันภัย (Law)

พ.ร.บ.ประกันภัย เป็นกฎหมายที่ควบคุมการดำเนินของบริษัทประกันชีวิต ที่มีส่วนสำคัญต่อการออมและการลงทุน การปรับปรุง แก้ไข พ.ร.บ.2535 เพื่อเอื้ออำนวยให้บริษัทประกันชีวิตมีบทบาททัดเทียมกับสถาบันการเงิน ในการที่สามารถขยายขอบข่ายการลงทุน ส่งผลให้กำไรเพิ่มขึ้น แนวโน้มเบี้ยประกันต่ำลง อันเป็นผลดีต่อผู้ทำประกันและสามารถนำเงินที่ระดมทุนได้ไปพัฒนาในด้านต่างๆ พ.ร.บ.จะเป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหาร มีความตื่นตัว สามารถขยายโอกาสในการลงทุนที่มากขึ้นในการสร้างรายได้ และหาหนทางที่จะลงทุนในส่วนอื่นๆ ที่จะ เป็นประโยชน์ต่อบริษัทประกันภัย ภายใต้ขอบข่ายทางกฎหมายที่กำหนดไว้ คาดว่าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นบวก

กำหนดให้ 0 เท่ากับ พ.ร.บ.ประกันภัยก่อนปรับปรุงปี 2535

1 เท่ากับ พ.ร.บ.ประกันภัยหลังปรับปรุงปี 2535

4.2 ข้อมูลที่ใช้ประมาณการ

ข้อมูลมีลักษณะ Pooling Data ประกอบด้วย บริษัทประกันชีวิต 12 บริษัท (Crossection Data) และระยะเวลาตั้งแต่ปี 2532-2537 (Time Series) ข้อมูลได้มาจากรายงานประจำปีของธุรกิจประกันภัย กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

สรุปได้ว่า ในการดำเนินงานบริหารการจัดการของธุรกิจประกันชีวิต นอกจาก การปรับตัวทางด้านผลผลิต เพื่อให้เกิดขนาดที่เหมาะสมต่อต้นทุน หรือการเปลี่ยนแปลงปัจจัยการผลิต แล้ว ปัจจัยทางคุณภาพการบริหารงาน หรือ ความมีประสิทธิภาพ X (X - Efficiency) ก็เป็นส่วนสำคัญต่อต้นทุนเช่นกัน

การวัดความมีประสิทธิภาพ X สามารถหาได้จากค่าความคลาดเคลื่อนของสมการต้นทุน เพื่อหาความมีประสิทธิภาพ X จากนั้นก็มีการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพ X ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการดำเนินงานภายในองค์กร ทั้งระดับเจ้าของ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่น การเพิ่มเงินกองทุนให้มากขึ้น เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าของบริษัทที่มีความสนใจในการบริหารงานมากขึ้น และคัดเลือกระดับผู้บริหารด้วยความรอบคอบ ที่เข้ามาบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้อัตราส่วนรายจ่ายเงินจ่ายตามกรมธรรม์ สะท้อนถึงการพิจารณาคัดเลือกลูกค้าของบริษัท เพราะ หากเลือกลูกค้าที่ไม่ดี ย่อมก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น ดังนั้นสิ่งสำคัญที่บริษัทจะทำได้ คือ การเก็บรวบรวมรายละเอียดข้อมูลของลูกค้า การคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ สะท้อนถึง Screening และการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงาน มีประสิทธิภาพในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ให้เสมือนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของบริษัท รวมทั้งการติดตามดูแลพฤติกรรมของลูกค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงไป สะท้อนพฤติกรรมทางด้าน Monitoring ทางด้านสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อบริษัท แต่มีผลในการสร้างความรู้สึกรู้สึกของผู้บริหาร เช่น การตกแต่งอาคาร เฟอร์นิเจอร์ต่างๆ ที่เกินความจำเป็น เป็นผลให้บริษัทมีต้นทุนที่เกินความจำเป็น เช่นเดียวกับเงินกองทุน ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าของ ในการบริหารงานอย่างตั้งใจ นอกจากนี้การร่วมทุนกับบริษัทต่างชาติ โดยสร้างแรงจูงใจในการถือหุ้นของบริษัทที่มากขึ้น ทำให้บริษัทต่างชาติมีความตั้งใจ ที่จะนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้พัฒนาการดำเนินงานขององค์กร การสร้างรายได้ของบริษัท ก็อาจสร้างแรงจูงใจการกระตุ้น ของตัวแทนนายหน้าให้มีความมานะที่จะหาลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยการเพิ่มค่าจ้างตัวแทนนายหน้าที่มากขึ้น รวมทั้งรัฐบาลที่มีส่วนสร้างแรงจูงใจ โดยออก พ.ร.บ. ประกันภัย โดยเฉพาะ การลงทุน ที่สร้างแรงจูงใจ ให้ธุรกิจประกันชีวิตสามารถเลือกขยายขอบเขตการการลงทุนได้มากขึ้น ก่อให้เกิดรายได้ที่มากขึ้น รวมทั้งกิจกรรมที่มีส่วนช่วยกระจายข่าวสาร หรือ เป้าหมายของบริษัท ที่มีต่อลูกค้า เช่น การโฆษณาเป็นกิจกรรมการแสวงหาค่าเช่า ที่สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัท ขณะเดียวกันการโฆษณาเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของบริษัท รวมทั้งส่วนแบ่งทางการตลาด ก่อให้เกิดลักษณะ Monopoly ทำให้ต้นทุนเฉลี่ยมีค่าลดลง